
POLITIQUE

POLITIQUE DE COMMUNICATION

| | | |
|--|-----------------------------------|---|
| N° de politique : POL-SC-01 | Adoptée le : 2022-11-29 | N° de résolution : CA-221129-3.2 |
| Responsable : Communications | | Entrée en vigueur le : 2022-11-29 |

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|---|---|
| 1. PRÉAMBULE | 1 |
| 2. FONDEMENTS | 1 |
| 3. PRINCIPES DIRECTEURS | 1 |
| 4. OBJECTIFS | 2 |
| 5. ORIENTATIONS..... | 2 |
| 6. CHAMPS D'APPLICATION | 3 |
| Communications internes | 3 |
| Communications externes..... | 3 |
| Communications en situation de crise ou d'urgence | 4 |
| 7. RÔLES ET RESPONSABILITÉS..... | 4 |
| 7.1 Direction générale..... | 4 |
| 7.2 Service des communications..... | 5 |
| 7.3 Direction de service..... | 5 |
| 7.4 Direction d'établissement..... | 6 |
| 8. IDENTIFICATION VISUELLE | 6 |
| 9. ORGANISATION D'ÉVÉNEMENTS PROTOCOLAIRES..... | 7 |
| 10. QUALITÉ LINGUISTIQUE DES COMMUNICATIONS | 7 |
| 11. ENCADREMENTS DIVERS..... | 7 |
| 12. ENTRÉE EN VIGUEUR | 7 |

1. PRÉAMBULE

En raison de son caractère public et de sa mission, le Centre de services scolaire des Sommets (CSSDS) doit assurer une communication ouverte et continue avec les membres de son personnel, les élèves, à qui elle offre les services éducatifs prévus par la Loi sur l'instruction publique, ainsi qu'à leurs parents, au conseil d'administration, aux organismes de son milieu et aux citoyens.

La Politique de communication vise à favoriser l'efficacité et la cohérence des communications organisationnelles. Ainsi, cet outil de gestion établit les standards, les mécanismes et le partage des rôles entourant les principales actions de communication menées pour et au nom du CSSDS.

Cette politique constitue un cadre de référence commun, qui facilitera la circulation de l'information, la concertation, la cohérence des messages et la complémentarité des actions.

Pour assurer l'atteinte de ses objectifs et le bon déroulement de son application, la Politique de communication doit être soutenue, intégrée et respectée par l'ensemble du personnel du CSSDS et les membres des conseils et des comités qui y sont liés.

2. FONDEMENTS

Les communications sont des outils stratégiques essentiels dans la réalisation de la mission, de la vision et des valeurs du CSSDS, ainsi qu'à la mise en œuvre des orientations, des priorités et des actions à entreprendre lors de situations de crise ou d'urgence.

Cette politique s'appuie sur :

- La mission, la vision et les valeurs
- Les enjeux, les orientations et les objectifs du Plan d'engagement vers la réussite (PEVR)
- Les politiques et règlements en vigueur
- Le rôle et l'engagement du personnel

Valeurs

Le CSSDS prône les valeurs suivantes : la coopération, la bienveillance, l'accomplissement et l'excellence. Ces valeurs doivent guider les actions et la conduite des membres du personnel du CSSDS ainsi que les membres siégeant aux différents conseils et comités dans toutes leurs actions de communication.

3. PRINCIPES DIRECTEURS

- 3.1** Il est essentiel de favoriser une circulation optimale de l'information auprès des membres du personnel, des parents, des partenaires et des médias.
- 3.2** Les communications font partie intégrante d'une gestion stratégique, et ce, à tous les niveaux de la structure organisationnelle.

- 3.3** La qualité des communications est une responsabilité de chaque service administratif, établissement et membre du personnel.
- 3.4** Il est indispensable de projeter et de maintenir une image organisationnelle cohérente et de qualité dans tous les aspects des activités quotidiennes de communication publiques, écrites et électroniques.

4. OBJECTIFS

- 4.1** Définir les assises d'une philosophie et d'une pratique de la communication adaptée aux orientations et aux priorités du CSSDS.
- 4.2** Assurer la cohérence, l'efficacité et la qualité des actions de communication au sein du CSSDS et de ses établissements.
- 4.3** Développer un climat ouvert de communication et entretenir, par des activités et des programmes appropriés, une circulation régulière de l'information.
- 4.4** Répartir les responsabilités en matière de communication.
- 4.5** Mettre en évidence les principales réalisations des services administratifs du CSSDS et de ses établissements.
- 4.6** Transmettre les informations pertinentes aux membres du personnel, à la clientèle et à la population.
- 4.7** Véhiculer une image uniforme et cohérente.

5. ORIENTATIONS

- 5.1** L'utilisation des moyens de communication contemporains (médias, courrier électronique, site web, site intranet) est privilégiée afin d'augmenter l'accessibilité et la fluidité des communications, et cela, tant au niveau des communications internes que des relations avec la clientèle. La réduction des supports papier est aussi préconisée dans un souci de développement durable.
- 5.2** Chaque établissement ou service administratif est responsable des communications dans son champ de responsabilité et prend à même son budget les sommes nécessaires à la réalisation d'outils ou d'activités de communication.
- 5.3** Le Service des communications possède un budget pour la réalisation d'outils ou d'activités de communication qui concernent le centre de services scolaire dans son ensemble.

6. CHAMPS D'APPLICATION

La Politique de communication sert de cadre de référence pour les activités quotidiennes de communications écrites, orales, électroniques et web, et ce, dans les champs d'application des communications internes, externes et en situation de crise ou d'urgence.

Communications internes

Les communications internes ont pour objet la gestion et la circulation de l'information avec les membres du personnel. Elle vise à leur transmettre l'information pertinente et utile à l'exercice de leurs fonctions et à la compréhension des décisions et enjeux du centre administratif, des écoles ou des centres ainsi que sur les questions administratives.

Les activités officielles du CSSDS en matière de communication interne sont coordonnées par le Service des communications. Afin de maximiser l'échange d'information, les directions de services et des établissements doivent communiquer de manière diligente avec le Service des communications qui pourra les soutenir dans l'organisation et la promotion des activités et des événements les concernant.

Communications externes

Les communications externes comprennent les relations avec la clientèle, la promotion, les communications corporatives, les relations publiques et les relations avec la presse.

Les relations avec la clientèle visent la communication directe avec les citoyens, les parents et les élèves. La rétroinformation sur la qualité des services, le processus de traitement des plaintes et la révision d'une décision sont des préoccupations privilégiées de ce champ de communication.

La promotion vise à faire connaître les services offerts par le CSSDS et ses établissements de même que les réalisations des élèves et des membres du personnel. Elle se traduit, entre autres, par des activités de publicité et de promotion.

Les communications corporatives ont pour objet la diffusion d'informations corporatives, comme les avis publics et les demandes d'accès à l'information.

Les relations publiques visent à assurer la présence et la participation du CSSDS dans certains événements de la vie communautaire.

Les relations avec la presse ont pour but de faire connaître à la population une situation ou une nouvelle destinée à un public le plus large possible par l'intermédiaire des médias. Elles consistent aussi à assurer le suivi des demandes d'information ou d'entrevue de la part des médias.

Communications en situation de crise ou d'urgence

Les communications en situation de crise ou d'urgence se rapportent à des événements hors du commun qui deviennent difficiles à gérer localement, compte tenu de leurs impacts sur différents publics et qui peuvent mettre en péril la réputation et le fonctionnement d'un établissement.

Dans ce cas, une seule voie de communication doit être privilégiée afin de minimiser les impacts. Celle-ci sera établie par la direction générale en collaboration avec le comité des mesures d'urgence. Voici la séquence qui doit être appliquée dans les situations de crise ou d'urgence :

- La direction d'établissement ou de service informe sans tarder la direction générale de l'événement ou le comité des mesures d'urgence selon la situation.
- Si la situation le nécessite, le comité des mesures d'urgence est déclenché de même que le comité postvention lorsque requis.
- Le Service des communications, informé par la direction générale, entre en contact avec la direction de l'établissement.
- Le Service des communications recommande des stratégies de communication et la direction générale prend la décision finale.
- En situation de crise ou d'urgence, les médias ne peuvent solliciter directement un élève ou un membre du personnel à l'intérieur et sur les terrains des établissements sans l'approbation du Service des communications.

7. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Seules les personnes autorisées par la présente politique et celles identifiées par le Service des communications sont autorisées à répondre aux médias au nom du CSSDS.

Afin de coordonner les interventions et d'assurer une cohérence dans les messages diffusés, le Service des communications doit être informé le plus rapidement possible de tout événement ou intervention pouvant mener à l'implication des médias.

7.1 Direction générale

- Agit à titre de porte-parole officiel du CSSDS et assume donc toute déclaration publique de même que les communications administratives.
- Peut désigner un membre de son équipe afin de répondre aux demandes médiatiques si la situation l'exige.
- Participe au comité des mesures d'urgence pour toute situation de crise.

7.2 Service des communications

- Veille à l'application de la présente Politique de communication.
- Est responsable de l'application du Programme d'identité visuelle du gouvernement du Québec (PIV).
- Approuve la diffusion d'information et de publicité provenant de l'externe dans les établissements.
- Est le point de convergence du CSSDS pour les relations médias et assure le lien avec ces derniers en ce qui concerne le centre administratif et, au besoin, les établissements.
- Prépare l'information objective et factuelle pour ses publics cibles.
- Offre l'expertise et le soutien aux établissements et aux services dans leurs activités de communication (production d'outils de communication, organisation d'événements spéciaux ou médiatiques, rédaction de documents de communication publique, communiqués, allocutions, etc.).
- Assume la rédaction et la production de certaines communications publiques, telles que le rapport annuel.
- Conçoit les plans de communication et de diffusion du CSSDS et collabore à leur mise en œuvre.
- Gère les médias sociaux et la mise à jour du site web du CSSDS.
- Gère le site intranet du CSSDS sur le plan de la forme et soutien les services administratifs dans la gestion du contenu.
- Gère le développement des sites web des établissements, offre la formation et les soutient dans la mise à jour lorsque nécessaire.
- Participe au comité des mesures d'urgence.

7.3 Direction de service

- Est responsable des communications internes au sein de son service et des relations avec la clientèle en lien avec les activités de son service.
- Informe le Service des communications des projets de son service en matière de communication et, au besoin, sollicite la participation de celui-ci à la réalisation desdits projets.
- Collabore avec le Service des communications en fournissant toute l'information pertinente pour l'élaboration d'éventuels outils de communications.

- Fournit, dans les meilleurs délais, au Service des communications tous les renseignements nécessaires afin que ce dernier puisse répondre adéquatement aux demandes des médias.
- Peut être appelé à agir à titre de personne-ressource auprès des médias pour certains dossiers d'ordre administratif requérant son expertise.
- Participe au comité des mesures d'urgence pour toute situation de crise requérant son expertise.

7.4 Direction d'établissement

- Est responsable des communications internes au sein de l'établissement et des relations avec la clientèle en lien avec les activités de l'établissement incluant les médias sociaux.
- Est responsable de la promotion de son école ou de son centre et de la diffusion de l'information relative à son fonctionnement.
- Assure, en général, les relations avec les médias pour une activité touchant uniquement son établissement (à moins que des représentants du CSSDS soient impliqués ou que l'intervention du Service des communications soit jugée nécessaire).
- Informe au préalable ou le plus tôt possible le Service des communications de tout événement pouvant impliquer les médias et de toute activité officielle tenue dans son établissement.
- Fournit, dans les meilleurs délais, au Service des communications tous les renseignements nécessaires afin que ce dernier puisse répondre adéquatement aux demandes des médias.
- S'assure de respecter la séquence de communication en situation de crise ou d'urgence comme prévu dans les champs d'intervention.

8. IDENTIFICATION VISUELLE

Depuis le 15 juin 2020, l'image corporative des centres de services scolaires est assujettie aux normes du Programme d'identification visuelle du gouvernement du Québec (PIV). Ainsi, l'ensemble des outils de communication sont régis par les règles et les normes graphiques du PIV.

Les établissements scolaires ne sont pas soumis au PIV. Cependant, s'ils utilisent le logo du CSSDS dans des outils promotionnels, ces derniers doivent être approuvés par le Service des communications avant leur production finale.

Les logos, les gabarits et autres modèles de communication conformes au PIV sont disponibles dans l'intranet du CSSDS.

9. ORGANISATION D'ÉVÉNEMENTS PROTOCOLAIRES

Lors de l'organisation d'événements impliquant la présence de dignitaires (ministres, députés, maires, préfets, etc.) le respect de certaines normes est nécessaire, notamment au niveau des préséances, de l'installation de drapeaux et de l'ordre de prise de parole. Les services administratifs et les établissements doivent communiquer avec le Service des communications pour obtenir du soutien et de l'accompagnement.

10. QUALITÉ LINGUISTIQUE DANS LES COMMUNICATIONS

En tant qu'organisation du réseau public d'éducation, le CSSDS souhaite que les principes des règles linguistiques québécoises soient respectés, notamment celles de l'Office québécois de la langue française et de la Politique linguistique du CSSDS.

Toute personne appelée à communiquer au nom du CSSDS est responsable de la qualité linguistique des communications et doit s'assurer de répondre à ces principes.

Le CSSDS s'est ainsi doté d'une Politique linguistique pour mettre en place des mesures afin d'améliorer la qualité de la langue parlée et écrite au sein de ses établissements et pour promouvoir, valoriser et soutenir l'apprentissage du français. Celle-ci est disponible sur le site web du CSSDS.

11. ENCADREMENTS DIVERS

D'autres encadrements pour soutenir les établissements et services administratifs dans leurs communications seront élaborés dans le respect de la présente politique.

12. ENTRÉE EN VIGUEUR

Cette politique est adoptée par le conseil d'administration lors de la séance du 29 novembre 2022. Elle entrera en vigueur à cette même date.

Elle remplace et abroge la Politique sur les communications du 22 mai 2001.

Caroline Lacroix
Présidente
du conseil d'administration

Lisa Rodrigue
Directrice générale
du Centre de services scolaire des Sommets